oriflame

natural swedish cosmetics

PRÍRUČKA KOZMETICKÉHO PORADCU





Milá kozmetická poradkyňa,
milý kozmetický poradca,

práve ste sa stali súčasťou jednej z najúspešnejších firiem na svete. Blahoželáme Vám a tešíme sa na spoluprácu. Príručka, ktorú máte v rukách, Vám pomôže rýchlo sa zorientovať vo svete Oriflame.

REGISTRAČNÝ POPLATOK

Registračný poplatok je 1,63 €/49 Sk. Jeho zaplatením prispievate na ušľachtilé ciele. Oriflame poskytuje každý rok celú túto čiastku detským nemocniciam na zlepšenie podmienok detských pacientov.

ŠTARTOVACÍ BALÍK

Získa ho každý nový poradca automaticky v prvom balíku. Obsahuje katalóg na nasledujúcu kampaň, Príručku pre sponzora, Príručku pre kozmetického poradcu, leták Vitajte v Oriflame, leták Oriflame Sponzor, Kartu pre zákazníka (5 ks) a cenník na aktuálnu a nasledujúcu kampaň.

3- TÝŽDŇOVÝ CYKLUS

Katalógy Oriflame vydávame 17 x ročne. Ich doba platnosti je 3 týždne s výnimkou katalógu 17, ktorý platí počas celého decembra. Doba ich platnosti je na titulke každého katalógu, na internete, resp. v cenníku. Veľmi praktické je, že každá kampaň začína vždy v pondelok a končí v nedeľu.

Adresa, kontakty
Oriflame Slovakia s.r.o.,
Europeum Business Centre
Suché Mýto 1, 814 99 Bratislava

Infolinka
02 / 5910 2511, 02 / 5910 2520

Telefonický servis
02 / 5910 2521, 02 / 4599 4499

Faxové objednávanie
02 / 5910 2525-26

E-mailové objednávanie
objednavka@oriflame.sk

Internetové objednávanie
www.oriflame.sk

Regionálny obchodný manažér Západ
Mgr. Dušan Káčer, tel. 0915849284

Regionálny obchodný manažér Stred a východ
Ing. Michal Červeň, tel. 0915 849 295

1. TLAČOVINY ORIFLAME



1.



2.

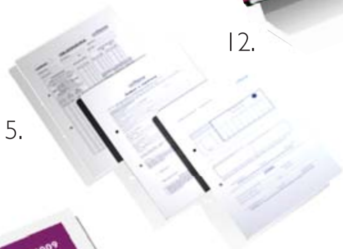


7.

10.

11.

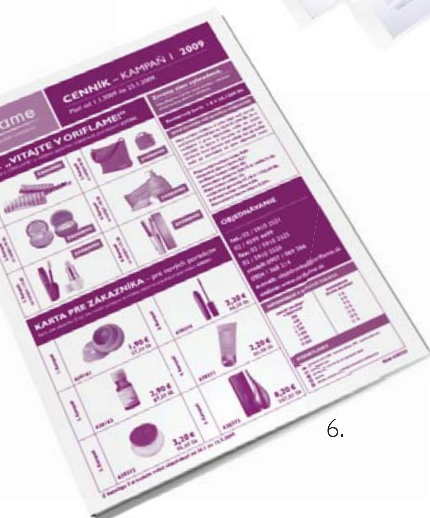
12.



5.



4.





9.



6.



8.



3.

1. KATALÓG

Je to najdôležitejší obchodný nástroj.
V Oriflame je 17 predajných období (kampaní) ročne, teda 17 katalógov. Každý je iný, každý obsahuje iné nové výrobky a iné akcie. Investujte do katalógov, aby ste mohli svojim zákazníkom predávať každú kampaň z novej ponuky. Odporúčame si kúpiť aspoň 10 každú kampaň. Katalóg dostávate poštou aj v prípade, že si jednu, dve alebo tri kampane za sebou nepodáte objednávku.

2. VÝPREDAJOVÝ LETÁK

Obsahuje výrobky v mimoriadne výhodnej cene. Distribuuje sa spolu s katalógom, je vždy iný 17 x ročne. Niekedy podporuje firma sezónny predaj vydaním mimoriadnych letákov (leto, zima). Tieto zvyčajne dostanete v balíku a informácie získate z časopisu Svet Oriflame alebo na www.oriflame.sk.

3. SVET ORIFLAME

Je to náš informačný časopis. Vychádza každú kampaň. Obsahuje dôležité informácie, potrebné pre vašu prácu. Informuje o akciách, udalostiach, novinkách a zmenách. Dostanete ho bezplatne v prvej objednávke v kampani.

4. PRÍRUČKA PRE SPONZORA

Nevyhnutná pomôcka pre každého, kto sa rozhodne budovať kariéru. Obsahuje postup, ako získať nového kvalitného poradcu. Pred jej použitím sa zúčastníte na školeniach sponzora, direktora alebo Regionálneho obchodného manažéra. Objednávajte pod kódom 630208.

5. OBJEDNÁVKA

Slúži na zapísanie objednávky. Posielate ju do firmy pri objednávaní poštou, faxom alebo cez SEB. Odporúčame ju vyplniť aj vtedy, keď objednávate telefonicky (urýchli to čas trvania telefonátu) a cez internet. Toto tlačivo je rovnaké počas celého roka.

6. CENNÍK

Obsahuje zoznam výrobkov, ich katalógovú cenu, za ktorú predávate výrobky svojim zákazníkom, poradcovskú cenu (cena po 30% zľave, za ktorú predávame výrobky vám), počty bodov a iné základné informácie. V cenníku nájdete aj zoznam vzoriek a tlačovín.

7. CESTA K ÚSPECHU

Táto príručka pre lídrov obsahuje všetky informácie o Oriflame. Je určená najmä pre tých, ktorí si chcú budovať kariéru s Oriflame. Obsahuje základné hodnoty Oriflame, plán postupu pri získavaní nových titulov, bonusy a ich výpočet, povinnosti poradcu, lídra a direktora, etický kódex a iné dôležité informácie, ktoré sú pre vás záväzné. Dostanete ju automaticky a bezplatne, keď získate 12 % pozíciu. Objednať si ju môžete pod kódom 630018.

8. PROGRAM „VITAJTE V ORIFLAME"

Prevedie nového poradcu všetkými 6 krokmi podporného programu „Vitajte v Oriflame". Leták si objednávajte pod kódom 630360. Výrobky sa menia v závislosti od ponuky Oriflame.

9. PROGRAM SPONZOR ORIFLAME

Za zapojenie nových poradcov do Vitajte v Oriflame v prvých 6 kampaniach odmeňuje Oriflame sponzorov darčekmi zadarmo. Leták si objednávajte pod kódom 630382. Výrobky sa menia v závislosti od ponuky Oriflame.

10. KARTA PRE ZÁKAZNÍKA

Pomáha vám pri ľahkom získavaní aspoň piatich zákazníkov hneď na začiatku kariéry a tým sa zúčastniť programu Vitajte v Oriflame. Obsahuje najobľúbenejšie výrobky vo veľmi dobrých cenách, ktoré ponúknete svojim zákazníkom. Sadu 5 kusov si môžete objednávať pod kódom 630361. Využite všetkých 5 hneď od začiatku a obchod sa vám rýchlo rozbehne. Nový poradca, ktorý sa nezapojí, alebo v niektorej zo 6 kampaní vypadne z programu, nemá nárok na výrobky zo zákazníckej karty v príslušnej kampani. Výrobky a darčeky sa menia v závislosti od ponuky a skladových zásob.

11. ŽIADOSŤ O REGISTRÁCIU

Obsahuje údaje novozaregistrovaného poradcu. Je vyhotovená v 3 prepisovacích exemplároch. Vyplnený originál posielajte do firmy spolu s kópiou občianskeho preukazu (OP) nového poradcu, jedna kópia ostáva sponzorovi a druhá novému poradcovi. Objednávajte pod kódom 630362.

12. REKLAMAČNÝ FORMULÁR

Tlačovina, ktorú potrebujete, ak chcete podať reklamáciu. Objednávajte pod kódom 630366.



2. OBJEDNÁVANIE V ORIFLAME

Objednávku je možné podať nasledujúcimi spôsobmi:

TELEFONICKY
02/ 5910 2521
(v pracovných dňoch 7:00 – 19:00, v sobotu 9:00 – 13:00 hod.)
02/ 4599 4499
(v pracovných dňoch 7:00 – 17:00 hod.)
0907/ 069 266 a 0904/ 368 214
(8:00 – 9:00 a 11:00 – 12:00 hod. v pracovných dňoch, prvý a posledný deň kampane 7:00 – 19:00 hod.).
Na konci kampane je možné telefonicky podať objednávku na danú kampaň najneskôr v sobotu do 13:00 hod.

Pri telefonickom objednávaní si vopred pripravte :

- **Svoje registračné číslo**
- **Dátum narodenia**
- **Miesto odberu** (kde si chcete prevziať svoj balík)
- **Kódy výrobkov a počet kusov**

Po nadiktovaní horeuvedených údajov vám operátorka objednávku zopakuje a oznámi vám sumu za objednávku a počet bodov za danú objednávku.

INTERNETOM (on-line) na stránke **www.oriflame.sk**
Internetom môžete objednávať 24 hodín denne s výnimkou prelomu mesiaca a konca kampane. Na prelome kalendárneho mesiaca je internetové objednávanie v čase od 22:00 – 00:00 hod. vypnuté.
V poslednú nedeľu kampane funguje internetové objednávanie do 22:00 hod. Internetové objednávanie na novú kampaň sa spúšťa v prvý pondelok kampane v čase 00:00 – 02:00 hod. Postup pri internetovom objednávaní nájdete na našej internetovej stránke www.oriflame.sk, v sekcii „Rýchle linky" – Objednávanie cez internet. V objednávke spracovanej prvýkrát cez internet dostanete darček.

PROSTREDNÍCTVOM SERVISNÉHO BODU
(ďalej len SEB) Objednávku môžete podať aj v servisnom bode.
Servisné body Oriflame sa nachádzajú takmer v každom meste na celom Slovensku. Kontaktné informácie o mieste a otváracích hodinách získate od sponzora, telefonicky na infolinke, alebo na internete (www.oriflame.sk, v sekcii „Rýchle linky" – Servisné body Oriflame). Správca servisného bodu vám poskytne všetky potrebné informácie.

E-MAILOM
objednavka@oriflame.sk
E-mailom môžete objednávať 24 hodín denne. Na konci kampane je možné objednávku na danú kampaň poslať najneskôr v sobotu do 13:00 hod.
E-mailová objednávka musí obsahovať registračné číslo, dátum narodenia, miesto odberu (kde si chcete prevziať svoj balík), kódy výrobkov a počet kusov. Spracovanie e-mailovej objednávky vám potvrdíme počas pracovnej doby.

FAXOM
02/ 5910 2525, 02/ 5910 2526
Faxom môžete posielať objednávky 24 hodín denne. Na konci kampane je možné objednávku na danú kampaň poslať najneskôr v sobotu do 13:00 hod. Odporúčame vám, aby ste si doručenie faxovej objednávky overili telefonicky. Faxová objednávka musí byť čitateľná a kompletne vyplnená, v opačnom prípade nebude spracovaná.

POŠTOU
Oriflame Slovakia s.r.o., Suché Mýto 1, P.O.Box 328, 814 99 Bratislava
Na konci kampane musí byť objednávka na danú kampaň doručená najneskôr v piatok.

3. DODÁVKA TOVARU

Môžete si zvoliť, akým spôsobom vám doručíme tovar.

SERVISNÝ BOD VO VAŠOM MESTE
Tu si môžete nielen podať objednávku, ale aj vyzdvihnúť balík, podať reklamáciu a registráciu nového poradcu.
Každý SEB má svojho správcu, ktorý vám je k dispozícii počas otváracích hodín. Balík vám odovzdá po zaplatení prepravného poplatku, ktorého výška je maximálne 1,50 € / 45,19 Sk. Vždy si jeho obsah skontrolujte. Prípadné nezrovnalosti hneď reklamujte u správcu SEB.

OBJEDNÁVKA KURIÉROM UPS
(miesto odberu 2) Kuriér UPS vám dodá objednaný tovar na vami uvedenú adresu do 48 hodín odo dňa vyskladnenia.
Prvý týždeň kampane sa doba doručenia balíkov môže predĺžiť v závislosti od množstva zrealizovaných objednávok.
Ak máte balík v hodnote nad 150 € / 4 518,90 Sk, neplatíte žiadny poplatok. Pri balíkoch s menšou hodnotou je prepravný poplatok 3,62 € / 109 Sk.
Doručenie môžete sledovať na stránke www.ups.sk v sekcii SLEDOVANIE BALÍKOV. Podrobný postup nájdete na www.oriflame.sk, v sekcii „Rýchle linky" – Sledovanie balíkov.



SLOVENSKÁ POŠTA
(miesto odberu 77) Pošta garantuje dodanie balíka do 10 pracovných dní. Ak sa stane, že vám balík do 10 dní nepríde, oznámte to na našej Infolinke 02 / 5910 2521. My podáme reklamáciu na pošte. Medzitým si môžete objednať ďalší balík alebo vám na vašu žiadosť pošleme ešte raz ten, ktorý vám neprišiel.
Poštovný poplatok je 2,46 € / 74 Sk.
Oriflame si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť výšku poplatkov.

OKAMŽITÝ SERVIS BRATISLAVA
V Okamžitom servise Bratislava si môžete podať objednávku a hneď vyzdvihnúť svoj tovar.

Otváracie hodiny:
Pracovný deň: 10:00 – 19:00 hod.
Sobota: 9:00 – 13:00 hod.
Tu si môžete vyzdvihnúť aj objednávky podané internetom a telefonicky:
- **Internetové a telefonické objednávky podané v bežný deň:** Objednávka podaná do 12:00 hod. bude vydaná v ten istý pracovný deň po 14:00 hod. Objednávka podaná po 12:00 hod. bude vydaná nasledujúci pracovný deň po 14:00 hod. V oboch prípadoch sú objednávky skladované v OS max. 24 hodín, po tomto termíne sú stornované. Storno poplatok je 3,32 € / 100 Sk.
- **Internetové a telefonické objednávky podané:** v posledný piatok, sobotu a nedeľu končiacej kampane a prvý deň novej kampane sú vždy vydávané v utorok po celý deň podľa otváracích hodín Okamžitého servisu Bratislava.

Vydávanie tovaru
Tovar preberáte osobne alebo za iného objednávateľa. Pri preberaní tovaru osobne je potrebné predložiť platný OP alebo pas. Pri preberaní tovaru za iného

objednávateľa je potrebné predložiť: Tlačivo Prehlásenie ručiteľa a objednávateľa, ktoré musí byť kompletne a čitateľne vyplnené a podpísané, platný OP alebo pas. Ručiteľ musí podpísať prebratie tovaru na dodacom liste vlastným menom (nie objednávateľovým).
Ručiteľom môže byť len osoba staršia ako 18 rokov a občan SR. Objednávateľ je osoba, ktorá je registrovaným poradcom / poradkyňou firmy Oriflame.

CHÝBAJÚCE VÝROBKY/AUTOMATICKÁ DOFAKTURÁCIA (ADO)

Výrobky, ktoré sú v aktuálnej kampani akciové (katalógové výrobky, ktoré nie sú do vypredania zásob) a nie sú momentálne na sklade, budú poradcovi archivované maximálne 60 dní od dátumu ich fakturácie. Znamená to, že poradcovi bude daný chýbajúci výrobok nabalený spolu s nasledujúcou objednávkou najneskôr do 60 dní za pôvodnú akciovú cenu, ak s tým súhlasí. Výrobky z automatickej dofakturácie sú uvedené v nasledujúcej faktúre. Pri telefonickom objednávaní sa vás operátor spýta, či si prajete doposlať výrobky z automatickej dofakturácie.
V prípade, že máte záujem o výrobky z automatickej dofakturácie a zasielate objednávku na tlačive „Objednávka", je potrebné v pravej hornej časti tlačiva označiť voľbu „ÁNO".

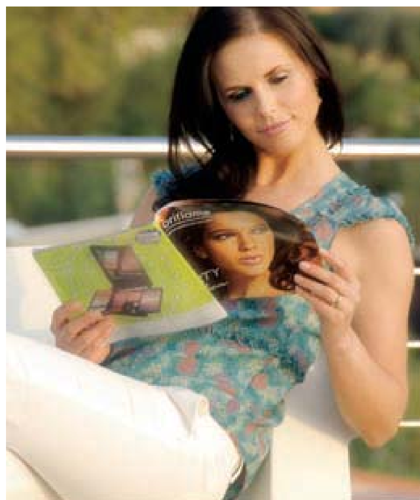
AUTOMATICKÁ DOFAKTURÁCIA NA INTERNETE

Ak sa chcete pozrieť, resp. urobiť zmeny v ADO na internete, kliknite na voľbu „dofakturácia".
Ak chcete výrobok z dofakturácie úplne zmazať (aby sa už neobjavoval v ďalšej objednávke), je potrebné prepísať v stĺpci OBJEDNANÉ počet kusov na 0 a kliknúť na voľbu „POTVRDIŤ".
Ak chcete zmeniť počet kusov (počet kusov sa dá iba znížiť), prepíšte počet kusov v stĺpci OBJEDNANÉ a kliknite na voľbu „POTVRDIŤ".

Pri akejkoľvek z týchto zmien je potrebné túto zmenu potvrdiť kliknutím na voľbu „POTVRDIŤ"



4. PLATBA V ORIFLAME



Za objednaný tovar môžete zaplatiť okamžite v Okamžitom servise Bratislava alebo po vystavení faktúry v lehote splatnosti 14 dní nasledujúcimi spôsobmi: internetovým prevodom, vkladom na účet, prevodom z účtu, kreditnou kartou, poštovou poukážkou, alebo v predajniach Jednota priamo pri pokladniach (Unikasa). Najrýchlejší spôsob, ako bude vaša faktúrauhradená mimo priamej úhrady v OS je:

- prevod na účet v rámci Tatra Banky (nasledujúci pracovný deň faktúra uhradená)
- vklad na účet v TB (nasledujúci pracovný deň faktúra uhradená)
- Unikasa (nasledujuci pracovný deň faktúra uhradená)
- prevod na účet z inej banky mimo TB (2 pracovné dni)
- platba poštou (2-3 pracovné dni)



VARIABILNÝ SYMBOL PRI PLATBE JE ČÍSLO FAKTÚRY !

Variabilný symbol je veľmi dôležitý údaj, bez ktorého nie je možné identifikovať platbu. Preto pri platení iným spôsobom ako šekom priloženým k faktúre treba dbať na úplné a presné vypísanie variabilného symbolu. Ak je tento údaj neúplný, zle vypísaný alebo chýba, dochádza k chybným, prípadne k oneskoreným úhradám vašich faktúr. Cez víkend sa platby na účet nepripisujú.

SPLATNOSŤ FAKTÚRY

Za tovar, ktorý ste si objednali a prevzali, nemusíte zaplatiť hneď. Oriflame vám poskytuje „úver" počas lehoty splatnosti – 14 dní odo dňa vystavenia faktúry.
Poradca môže mať dve otvorené neuhradené faktúry v termíne splatnosti.
To znamená, že si môže podať ďalšiu objednávku aj vtedy, keď má jednu faktúru nezaplatenú (musí byť ale v dobe splatnosti). V prípade prekročenia doby splatnosti bude poradcovi zablokované objednávanie, registrovanie a tiež vyplácanie bonusov. Oriflame poskytuje bezplatnú službu zasielania pripomenutia splatnosti faktúry prostredníctvom SMS na mobilné číslo alebo e-mailom na adresu.
Ak máte záujem o túto službu, uveďte mobilné číslo a e-mailovú adresu v Žiadosti o registráciu. Každú zmenu hláste mailom alebo na infolinke.

Oriflame si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť dobu splatnosti faktúry. V prípade neuhradenia faktúry v dobe splatnosti zasielame prostredníctvom pošty upomienku, ktorá je spoplatňovaná. V nasledujúcej faktúre účtujeme 3,32 € / 100 Sk s textom: Poplatok za upomienku.
Oriflame si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť výšku poplatku za upomienku.

ÚVEROVÝ LIMIT - VÝŠKA OBJEDNÁVKY

Nový poradca môže podať prvú objednávku v maximálnej hodnote 165 € / 4 970,80 Sk. Po uhradení faktúry (faktúr) v tejto hodnote sa mu úverový limit zvýši na 670 € / 20 184,42 Sk (vek nad 15 rokov). Ak chce nový poradca vyššiu objednávku, musí sa zaňho zaručiť sponzor alebo direktor. Oriflame si vyhradzuje právo individuálne zmeniť alebo neposkytnúť úverový limit. Nový poradca môže registrovať ďalšieho poradcu až po zaplatení svojej prvej faktúry.

POPLATKY ORIFLAME

Pri objednávkach nad 150 € / 4 518,90 Sk sa neúčtuje žiadny prepravný ani manipulačný poplatok. Pokiaľ poradca dosiahne 90 BB (poradca v programe Vitajte v Oriflame 70 BB) jednou alebo viacerými objednávkami, nebude mu už v danej kampani účtovaný manipulačný poplatok, bez ohľadu na výšku objednávky. Manipulačný poplatok 1,83 € / 55 Sk sa účtuje, ak je faktúra menšia ako 70 € / 2 108,82 Sk /suma za danú objednavku/. Storno poplatok 3,32 € / 100 Sk sa účtuje, ak si poradca neprevezme objednaný tovar s miestom odberu 10 Bratislava, v čase na to určenom.
Oriflame si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť výšku poplatkov.

5. REKLAMÁCIE

DOBROPIS PRI VRÁTENÍ TOVARU

Dobropis je odpočtová faktúra v mínusovej hodnote, ktorá vzniká vrátením tovaru. Táto hodnota je automaticky v systéme odpočítavaná až z nasledujúcej faktúry. V prípade, že si chcete tento dobropis odpočítať skôr A MÁTE UŽ VYSTAVENÝ DOBROPIS Z REKLAMAČNÉHO ODDELENIA, je potrebné kontaktovať Oriflame, aby sme dobropis odpočítali manuálne.

REKLAMÁCIA TOVARU

Balík v Servisnom bode/Okamžitom servise

Kozmetický poradca je vo svojom vlastnom záujme povinný si skontrolovať tovar okamžite po jeho prebratí v SEB a OS. Prípadné rozdiely reklamujte ihneď. V opačnom prípade reklamácie z nesprávneho nabalenia neuznávame. Reklamáciu si podajte v servisnom bode, v ktorom ste si tovar prevzali. Vyplníte reklamačný formulár (má ho k dispozícii správkyňa SEB) a vrátite ho spolu s tovarom. Ak sa jedná o reklamáciu typu: Chýba v balíku, či zle nabalené - tieto reklamácie sú uprednostňované a správkyňa SEB ich zasiela e-mailom. V prípade, že si poradca neprevezme svoj balík do 10 dní od dodania na SEB, bude balík vrátený späť do hlavného skladu a vystornovaný.

Balík poslaný poštou

Reklamáciu môžete podať v najbližšom SEB alebo poslať poštou. Ak sa jedná o reklamáciu typu: Chýba v balíku, či zle nabalené - môžete poslať reklamáciu e-mailom na reklamacie@oriflame.sk. Spracovaná reklamácia vám príde na miesto, odkiaľ ste reklamáciu podávali. V prípade, že vám bude vystavený dobropis (odpočtová faktúra), ten vám príde poštou na adresu a suma bude odpočítaná z nasledujúcej faktúry.

Balík dodaný UPS

Reklamáciu môžete podať v najbližšom SEB alebo poslať poštou. Ak sa jedná o reklamáciu typu: Chýba v balíku, či zle nabalené - môžete poslať reklamáciu e-mailom na reklamacie@oriflame.sk. Spracovaná reklamácia vám príde na miesto, odkiaľ ste reklamáciu podávali. V prípade, že vám bude vystavený dobropis (odpočtová faktúra), ten vám príde poštou na adresu a suma bude odpočítaná z nasledujúcej faktúry. Ak sa stane, že váš balík bude porušený, požiadajte kuriéra o vypísanie reklamačného protokolu.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Záruky poskytované spoločnosťou sú nasledovné:
1. Záruka množstva a kvality, čo znamená, že si môžete uplatniť reklamáciu zakúpeného tovaru z nasledujúcich dôvodov:

a) NAVIAC – tovar bol dodaný navyše v porovnaní s objednávkou,
b) ZÁMENA – dodaný bol iný tovar, ako bolo uvedené v objednávke,
c) CHÝBA – tovar nebol dodaný z iného dôvodu, ako je uvedené v bode g). Tento bod sa vzťahuje výlučne na reklamácie tovaru vyskladneného z hlavného skladu. V prípade prebratia tovaru v okamžitom servise platí, že kozmetický poradca je vo vlastnom záujme povinný si skontrolovať tovar okamžite po jeho prebratí v OS. Prípadné rozdiely môže reklamovať ihneď v sklade alebo v pokladni. V opačnom prípade sa reklamácie z nesprávneho nabalenia tovaru na okamžitom servise neuznávajú.
d) KVALITA OBALU – obal na dodanom tovare bol poškodený (poškodenie musí existovať už pri prevzatí tovaru kozmetickým poradcom),
e) KVALITA OBSAHU – tovar svojím obsahom nespĺňa deklarované kvalitatívne alebo kvantitatívne požiadavky uvedené výrobcom,
f) OMYLOM OBJEDNANÉ – tovar bol kozmetickým poradcom objednaný omylom,
g) NEBOLO NA SKLADE – tovar nebol dodaný z dôvodu, že nebol na sklade i napriek tomu, že skladový systém deklaroval existenciu tovaru na sklade,

h) CHYBA PROGRAMU – kozmetickému poradcovi nebola zohľadnená zľava alebo bonus (akéhokoľvek typu) deklarované v katalógu Oriflame pri fakturácii.

Spôsoby riešenia reklamačného konania závisia od dôvodu reklamácie nasledovne:
- doposlanie chýbajúceho tovaru pri najbližšej dodávke: bod d), e),b),c)
- dobropis pôvodnej faktúry, ktorého úhrada bude zohľadnená pri najbližšej fakturácii: bod a), f), h), - dofakturácia a zaslanie chýbajúceho tovaru s oslobodením od manipulačných poplatkov: bod c), g), h).

2. 100 % záruka spokojnosti

Tovar, ktorý zákazníkom nevyhovuje, môžu bez udania dôvodu vrátiť do 21 dní od vystavenia faktúry. Dôvodom na uplatnenie reklamácie je subjektívna alebo objektívna nespokojnosť zákazníka s tovarom, ako je napríklad kožná neznášanlivosť, nevyhovujúci odtieň či konzistencia výrobku, ktorá nezodpovedá bežnej kvalite. Výhradným spôsobom riešenia reklamácie tohto charakteru je vystavenie dobropisu na reklamovaný výrobok.

3. Iné záruky

Iné prípady uplatnenia reklamácie sa posudzujú a riešia individuálne. Kozmetický poradca popíše dôvod reklamácie i navrhnutý spôsob jej riešenia do „doplňujúcich poznámok" na reklamačnom formulári. O spôsobe vybavenia však rozhoduje spoločnosť.

Uplatnenie a vybavenie reklamácie:

Pokiaľ si chcete uplatniť u spoločnosti reklamáciu, ste povinný:
- správne a úplne vyplniť reklamačný formulár spoločnosti,
- odovzdať reklamovaný tovar, z ktorého nesmie byť spotrebovaná viac ako 1/4 obsahu, prípadne objemu,
- v prípade: naviac a), zámeny b), poškodený obal d), alebo omylom objednané f), musí byť tovar vrátený nepoužitý.

Spoločnosť prijíma a vybavuje reklamácie na svojich servisných miestach (okamžitom servise a servisných bodoch). Reklamácie je možné uplatňovať aj poštou, a to priamo v sídle spoločnosti. Kozmetický poradca musí uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po tom, ako dôvod na jej uplatnenie zistí, najneskôr však do 21 dní odo dňa vystavenia faktúry. Reklamácia v okamžitom servise a v servisnom bode sa uplatňuje osobne, pričom rozhodujúcim pre zachovanie uvedenej lehoty je dátum prevzatia reklamácie na reklamačnom formulári. Reklamácia poštou sa uplatňuje v sídle spoločnosti, pričom rozhodujúcim pre zachovanie uvedenej lehoty je dátum na poštovej pečiatke.

Lehoty na vybavenie reklamácie sú v závislosti od miesta alebo spôsobu uplatnenia nasledovné:
- reklamácia v okamžitom servise sa vybavuje do 30 dní. V prípade, že je vrátený absolútne nepoužitý, nepoškodený tovar a neexistuje podozrenie na neoprávnené navýšenie bodov pred ukončením kampane, je možné okamžité vybavenie reklamácie alebo vybavenie na počkanie,
- reklamácia cez servisný bod sa vybavuje v lehote do 30 dní,
- reklamácia poštou sa vybavuje v lehote 30 dní,
- reklamácia v duchu 100% záruky spokojnosti sa vybavuje bez ohľadu od spôsobu odberu tovaru a miesta či spôsobu uplatnenia reklamácie v lehote 30 dní.

V lehotách je započítaná aj doba doručenia vybavenej reklamácie do servisného miesta alebo na adresu kozmetickej poradkyne. V prípade, že niektorý z dôvodov na uplatnenie reklamácie je možné riešiť viacerými spôsobmi, právo voľby má spoločnosť. Máte však možnosť do „doplňujúcich poznámok" v reklamačnom formulári uviesť, aký spôsob uprednostňujete.

6. PROGRAMY NA PODPORU PREDAJA

PROGRAM PRE NOVÝCH PORADCOV „VITAJTE V ORIFLAME "
Program trvá prvých 6 kampaní. Zapojiť sa do tohto programu môže iba novozaregistrovaný poradca, ktorý si v danej kampani, v ktorej bol zaregistrovaný, urobí objednávku za minimálne 70 bodov. V objednávke, ktorou dosiahne 70 BB alebo násobok, mu bude pribalený darček.

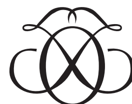
Potrebný počet bodov v nasledujúcich kampaniach:	
Kampaň 1	70 bodov
Kampaň 2	80 bodov
Kampaň 3	90 bodov
Kampaň 4	100 bodov
Kampaň 5	110 bodov
Kampaň 6	120 bodov

Nový poradca má nárok na sadu vzoriek za 13,24 € / 399 Sk. Môže si ju objednať najneskôr do konca 3. kampane od zapojenia do Oriflame. Výrobky a darčeky sa menia v závislosti od ponuky a skladových zásob.

SPONZORSKÁ PRÉMIA - platí pre všetkých kozmetických poradcov, okrem direktorov
Sponzor, ktorý za 17 kampaní úspešne zaregistroval a previedol minimálne 5 nových kozmetických poradcov celým programom Vitajte v Oriflame, má nárok na sponzorskú prémiu 35 € / 1 054,41 Sk. Sám sponzor musí vždy dosiahnuť 100 BB (osobná objednávka).

- 175 € (5 272,05 Sk) sa sponzorovi vyplatí naraz až vtedy, ak sponzor prevedie najmenej 5 nových kozmetických poradcov
- potom za každého ďalšieho úspešne prevedeného nového poradcu dostane sponzor 35 € (1 054,41 Sk)





TOP CLUB - KLUB NAJLEPŠÍCH PREDAJCOV

Kritériá /počet bodov/ na kvalifikovanie sa do TOP CLUBU:	
PLATINOVÝ	1000 BB za kampaň alebo 4000 za 4 kampane
ZLATÝ	450 BB za kampaň alebo min. 1800 BB za 4 kampane
STRIEBORNÝ	350 BB - 449 BB za kampaň alebo min. 1400 BB - 1799 BB za 4 kampane
BRONZOVÝ	250 BB - 349 BB za kampaň alebo min. 1000 BB - 1399 BB za 4 kampane

Členovia TOP Clubu dostanú počas nasledujúcich 4 kampaní odmenu a majú k dispozícii VIP telefonickú linku - bezplatné volania len pre členov TOP CLUBU v pracovné dni, v čase od 7:00 do 19:00 hod. a v sobotu od 9:00 do 13:00 hod.


PLATINOVÝ PORADCA: do balíka dostane automaticky zadarmo 4 nové výrobky z budúcej kampane, 40 katalógov a 40 letákov. Má nárok na 3 otvorené faktúry v dobe splatnosti a zvýšený úverový limit na 1659,70 € / 50 000 Sk.


ZLATÝ PORADCA: do balíka dostane automaticky zadarmo 3 nové výrobky z budúcej kampane, 20 katalógov a 20 letákov. Má nárok na 3 otvorené faktúry v dobe splatnosti a zvýšený úverový limit na 1659,70 € / 50 000 Sk.


STRIEBORNÝ PORADCA: do balíka dostane automaticky zadarmo 2 nové výrobky z budúcej kampane, 10 katalógov a 10 letákov.


BRONZOVÝ PORADCA: do balíka dostane automaticky zadarmo 1 nový výrobok z budúcej kampane, 5 katalógov a 5 letákov.

Na každej FAKTÚRE je vždy uvedený priebežný stav. Oriflame si vyhradzuje právo jednostranne meniť, prípadne úplne zrušiť ktorýkoľvek z podporných programov.



oriflame

natural swedish cosmetics

ORIFLAME SLOVAKIA s.r.o., Europeum Business Centre, Suché Mýto 1, 814 99 Bratislava,
INFOLINKA 02/ 5910 2511, 02/ 5910 2520, **TELEFONICKÉ OBJEDNÁVANIE** 02/ 5910 2521, 02/ 4599 4499,
FAXOVÉ OBJEDNÁVANIE 02/ 5910 2525-26, **E-MAILOVÉ OBJEDNÁVANIE** objednavka@oriflame.sk,
INTERNETOVÉ OBJEDNÁVANIE www.oriflame.sk

kód 630017